

**PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG  
RAWAT INAP (CEMPAKA) RSUD BLUD H. PADJONGA DAENG NGALLE  
KABUPATEN TAKALAR**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**SUMARNI**  
NIM 70300112096  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

**JURUSAN KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR 2016**

### LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah kami setuju untuk di ajukan pada ujian Munaqasyah di hadapan tim penguji Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Jurusan Keperawatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Skripsi ini berjudul "*Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kab. Takalar*" memandang skripsi ini memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.


Demikian pengesahan ini untuk diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, November 2016

Tim Pembimbing


PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
Dr. Muh. Anwar Hafid, S.Kep.,Ns.,M.Kes

  
A. Budiyanto AP, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Diketahui,  
Ketua Prodi Keperawatan  
FKIK UIN Alauddin Makassar

  
Dr. Muh. Anwar Hafid, S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIP: 19620515 198503 1 024

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tiada kalimat yang paling pantas penulis panjatkan selain puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga sehingga penulis masih diberi kesempatan dan nikmat kesehatan untuk menyelesaikan suatu hasil karya berupa skripsi yang berjudul **“Persepsi Pasien Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD BLUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar ”**.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW sebagai *Sang Rahmatan Lil Alamin* dan para sahabat yang telah berjuang untuk menyempurnakan akhlak manusia di atas bumi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa telah banyak dibantu oleh berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis menghaturkan terima kasih, sembah sujud dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tuaku yang tercinta, **Bapak M. syukur dan Ibu Nurhayati** atas kasih sayang, jerih payah, kesabaran, perhatian, dukungan serta doa restu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan melalui hambatan yang ada.

Penulis juga menyadari sepenuhnya selama mengikuti perkuliahan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar sampai penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis merasa patut menghaturkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang berjasa, khususnya kepada:

1. Bapak **Dr. Muh. Anwar Hafid, S.Kep, Ns., M. Kes**, selaku Ketua Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah membantu selama penulis mengikuti pendidikan dan selaku Pembimbing I dan Bapak **Andi Budiyanto S.kep, Ns, M.Kep** selaku pembimbing II yang dengan ikhlas dan sabar meluangkan

waktu kepada penulis dalam penyusunan skripsi baik dalam bentuk arahan, bimbingan dan pemberian informasi yang lebih aktual demi tercapainya harapan penulis.

2. Ibu **Hasnah, S.Sit, S.Kep., Ns., M.Kes** selaku Penguji I dan Bapak **Dr. Muhaemin, S.Ag., M.Thi., M.ed** selaku penguji II atas saran dan kritikan serta arahan dan bimbingannya yang diberikan sehingga menghasilkan karya terbaik dan dapat bermanfaat baik bagi diri sendiri maupun masyarakat.
3. Bapak **Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
4. Bapak **Dr. dr. H. Andi Army Nurdin, M.Sc, P. hd** selaku Dekan Fakultas kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar beserta seluruh **staff akademik** yang telah membantu selama penulis mengikuti pendidikan.
5. Ibunda **Risnah, S.Km., S.Kep., Ns., M.kes** selaku dosen Pembimbing akademik yang selalu membimbing, mengajarkan, membantu, memotivasi serta mendidik peneliti selama mengikuti perkuliahan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
6. **Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Keperawatan** Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah bekerja sama memberikan bekal pengetahuan untuk memperkaya dan mempertajam daya kritis serta intuisi penulis.
7. Kakanda **Aldy renaldy** yang ikut membantu, memberikan motivasi, meluangkan waktu dan tenaga dalam proses penelitian .
8. Kepada teman-teman **Guswani S.KM, Husnaeni R. S.kep, Maburr S.kep, Titin setiawati M. S.kep** dan kakanda **Muhammad Ali S.kep, Ns.** Terima kasih atas dukungan dan meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penyusunan. Sahabat seperjuanganku , **Eka satriani S.kep, Lies**

**Sagita PT, Nurmi, Darman dan Fitrah selviana SE** yang telah setia mendengar segala keluh kesah penulis selama proses penyelesaian skripsi dan memberikan begitu banyak inspirasi, dan motivasi untuk tidak berputus asa.

9. Teman-teman seangkatan **Rontgen 2012** terkhusus kepada teman sekelas penulis yang telah memberikan tangis sehingga menjadi motivasi dalam menghadapi tantangan dan rintangan selama melakukan penyelesaian studi.
10. Serta semua pihak yang telah banyak membantu, dimana nama-namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Tidak ada sesuatu terwujud yang dapat penulis berikan, kecuali dalam bentuk harapan, doa dan menyerahkan segalanya hanya kepada Allah SWT. Semoga segala amal ibadah serta niat yang ikhlas untuk membantu akan mendapatkan balasan yang setimpal dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa tidak ada karya manusia yang sempurna di dunia ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan baik berupa saran dan kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan skripsi ini selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Amin Yaa Rabbal Alamin.*

Gowa, November 2016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL ..... viii

DAFTAR LAMPIRAN .....ix

ABSTRAK .....x

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang .....1

B. Fokus Penelitian.....4

C. Rumusan Masalah.....4

D. Definisi Konseptual.....4

E. Kajian Pustaka.....5

F. Tujuan Penelitian .....6

G. Manfaat Penelitian .....7

BAB II TINJAUAN TEORITIS .....8

A. Tinjauan Umum Persepsi .....8

B. Tinjauan Umum Rumah Sakit .....15

C. Tinjauan Umum Pelayanan .....17

D. Tinjauan Umum BPJS.....28

E. Kerangka Teori .....37

F. Kerangka Konsep.....38

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Metode Penelitian .....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
D. Pengumpulan Data .....	42
E. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	42
F. Pengolahan Data dan Analisis Data .....	43
G. Pengujian Keabsahan Data .....	46
H. Etika Penelitian .....	46
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
B. Karakteristik informan .....	50
C. Analisa tematik hasil peneliitian .....	51
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori

Gambar 2. Kerangka Konsep





## DAFTAR TABEL

**Tabel 1: Karakteristik Informan**

**Tabel II : Rumus Penentuan Jumlah Perawat**



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Permohonan Menjadi Responden
2. Lembar Persetujuan Menjadi Informan
3. Panduan Wawancara
4. Verbatime
5. Transkrip Wawancara
6. Analisa Tematik
7. Dokumentasi
8. Denah RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar



## ABSTRAK

**Nama** : Sumarni  
**Nim** : 70300112096  
**Judul** : **Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD BLUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar**

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan pada setiap orang untuk melakukan konsultasi masalah kesehatannya yang bertujuan untuk memelihara dan meningkat kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dari setiap manusia. *Tujuan penelitian* ini Untuk Mengetahui Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang diperoleh dari tenaga kesehatan Di Ruang Rawat Inap. *Metode penelitian* yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Ruang Perawatan cempaka RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Untuk pengambilan data penelitian dilakukan dengan wawancara dan disertai bukti observasi. Informan dipilih dengan tehnik *Purposive Sampling* dan diperoleh 9 partisipan yang termasuk pengguna BPJS dan masing-masing kepala instalasi penunjang medis sebagai informan kunci. Data dianalisis menggunakan tehnik analisis isi (*content analysis*). *Hasil penelitian* terdapat 7 tema yaitu (1) Program BPJS dengan hasil sebagian besar persepsi baik (2) Pelayanan kedokteran dengan hasil persepsi yang lebih dominan baik (3) Pelayanan Keperawatan dengan hasil persepsi yang buruk (4) Pelayanan Instalasi Farmasi dengan persepsi yang kurang baik, (5) Pelayanan Laboratorium sebagian besar persepsi baik, (6) Pelayanan Instalasi Gizi dengan hasil persepsi dominan kurang baik. Dan (7) Harapan pasien yang dinyatakan timbul dari pelayanan kesehatan yang diperoleh. Pernyataan informan dengan hasil Persepsi negatif disebabkan karena kurangnya pengetahuan, pengalaman, dan faktor harapan yang tidak sesuai dengan keinginan terkait pelayanan kesehatan yang diperoleh dari tenaga kesehatan.

**Kata Kunci : Persepsi Pengguna BPJS, Pelayanan Kesehatan**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2007).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijahui oleh calon pasien (Anjaryani, 2009).

Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (Kotler dan Keller, 2007).

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerataan dalam aspek kesehatan sangat sulit dicapai di Indonesia mengingat kondisi geografis Indonesia yang kepulauan-pulau yang membuat

pembangunan fasilitas kesehatan pada daerah-daerah tertentu masih sangat kurang. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. (Analisa et al., 2015)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang no.40 tentang sistem Jaminan sosial nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui suatu Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Program Jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar rakyat Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. BPJS kesehatan merupakan salah satu program dari pemerintah Indonesia yang menggantikan peran Askes sebagai badan penyelenggara Jaminan kesehatan pada masyarakat dan diharapkan mampu lebih baik lagi dari Askes yang dulunya belum mampu menjadi penyelenggara jaminan kesehatan yang memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat (Kemenkes, 2014).

Pihak RSUD H.Padjonga Daeng Ngalle Takalar berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi seluruh masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut masih terdapat beberapa kekurangan antara lain kurangnya tenaga medis seperti dokter umum dan spesialis, bidan, perawat dan tenaga medis lainnya, serta sarana dan prasarana kesehatan RSUD yang tidak lengkap. Hal ini menyebabkan pelayanan

kesehatan pihak RSUD belum memenuhi standar pelayanan kesehatan yang layak bagi masyarakat. Selain itu, persediaan obat-obatan yang kurang lengkap juga menjadi permasalahan yang serius dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat, khususnya masyarakat Takalar. (Dinkes Kab Takalar, 2014)

Bagi peserta BPJS Kesehatan, khususnya peserta BPJS Kesehatan Mandiri, yaitu tergolong Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran sebagai pekerja bukan penerima upah yang melakukan pekerjaan mandiri, pelayanan kesehatan RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar yang kurang baik akan merugikan mereka. Hal ini disebabkan para peserta BPJS Kesehatan Mandiri membayar iuran wajib peserta/orang/bulan. Iuran ini dibayar sesuai dengan kemampuan membayar dan ruang kelas perawatan yang dipilih oleh peserta. Jadi, peserta akan merasa dirugikan jika harus membayar iuran wajib peserta/orang/bulan sedangkan pihak RSUD tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, khususnya peserta BPJS kesehatan mandiri.

Dari pengalaman sebelumnya peneliti pernah mendapatkan dan merasakan pelayanan kesehatan yang masih kurang dan pelayanan fasilitas kurang memadai, dan pengalaman dari hasil lab klinik di salah satu rumah sakit perawat lebih mengutamakan pasien umum dibanding pasien BPJS. Dari hasil observasi sebelum melakukan penelitian di RSUD BLUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar di ruang perawatan cempaka dapatkan kurangnya jumlah tenaga perawat pada saat observasi dan ruangan perawatan tersebut merupakan salah satu bangunan lama yang fasilitas ruangan kurang memadai. Berbeda dengan ruang perawatan mawar yang merupakan ruang perawatan baru dengan fasilitas yang baru dan memadai.

Dari hasil wawancara sebelumnya peneliti telah melakukan wawancara pada pasien sebagai pertimbangan penelitian di ruang perawatan cempaka. Dimana pasien di ruang perawatan cempaka yang merupakan pengguna BPJS. Didapatkan hasil wawancara yang lebih dominan dengan persepsi negative terhadap tenaga kesehatan. Sehingga peneliti lebih focus melakukan penelitian di ruang perawatan cempaka karena ingin mengetahui persepsi pasien di ruang perawatan tersebut secara menyeluruh.

Dari fenomena diatas menunjukkan bahwa RSUD BLUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar dilihat pelayanannya masih sangat kurang sehingga akan mempengaruhi persepsi pasien yang menentukan dari pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pasien dari status sosial berbeda-beda. Sehubungan dari itu maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan di ruang rawat inap cempaka RSUD BLUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah peneliti mengkaji dan memahami persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian ini yaitu ” Bagaimana Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar ?

#### **D. Defenisi Konseptual**

Persepsi dalam penelitian ini adalah bagaimana pandangan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dari tenaga kesehatan di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar.

### E. Kajian Pustaka

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riasapta Oktavia Ley, pada tahun 2015 yang berjudul respon peserta bpjs kesehatan mandiri terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan. menyatakan bahwa persepsi peserta bpjs kesehatan mandiri memiliki persepsi yang positif terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang telah dinikmati. peserta memberikan penilaian yang baik serta setuju terhadap pelaksanaan dan perkembangan kegiatan pelayanan kesehatan di rsud lukas hilisimaetano kabupaten nias selatan. hasil analisis data menunjukkan bahwa peserta bpjs kesehatan mandiri memiliki partisipasi netral dalam menikmati dan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eka Widyasih, et al. pada tahun 2014 yang berjudul persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, pelayanan pasien BPJS dan pelayanan sarana dan prasarana di RSI Kendal baik hal ini terbukti banyak responden yang menjawab baik terhadap pelayanan BPJS.

Dalam skripsi Bayu azhari pada tahun 2015 yang berjudul kualitas pelayanan rawat inap oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di RSUP Haji Adam Malik Medan. menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan RSUP H. Adam Malik Medan secara umum sesuai dengan teori SERVQUAL (Parasuraman dan Zeithml, 1990), yang terdiri dari 5 aspek meliputi *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles* atau wujud nyata, *empathy* atau perhatian, dan *responsiveness* atau kepedulian. rata-rata mereka tidak mengetahui apa itu BPJS Kesehatan, yang mereka tahu BPJS Kesehatan itu



hanya membantu meringankan biaya pengobatan mereka. Masih seringnya keterlambatan dokter yang menangani pasien sehingga pasien harus menunggu dalam beberapa jam, bahkan ada yang sampai sehari-hari. Sarana dan prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik dapat dikatakan telah memenuhi standar hingga dapat membantu proses kelancaran kualitas pelayanan, yang paling penting adalah tidak adanya diskriminatif pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum.

Khairina Fitri Arwanda pada tahun 2015 dalam skripsinya yang berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tanjung Pura menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura. Adanya hubungan kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antarmanusia terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura. Variabel kompetensi teknis dan efektifitas layanan kesehatan tidak mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura. Variabel informasi memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura, dengan nilai koefisien regresi (B) 0,356. Variabel mutu pelayanan sebesar 53,7% menjelaskan besar pengaruh informasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tanjung pura, sisanya sebesar 46,3% di jelaskan oleh faktor lain diluar variabel penelitian.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan yang diperoleh dari tenaga kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar.

## **G. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi institusi pelayanan kesehatan**

Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan yang ditujukan terhadap pasien BPJS maupun non BPJS Bagi profesi keperawatan.

Sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan ilmu keperawatan yang menyangkut pelayanan kepada pasien khususnya pada pasien dengan tingkat sosial yang berbeda.

### **b. Bagi peneliti**

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan penelitian tentang pelayanan yang ditujukan pada pasien BPJS.



Lampiran VII

**DOKUMENTASI PRA PENELITIAN**



**Wawancara yang berlangsung dengan pasien di Ruang Perawatan Mawar sebagai pertimbangan pemilihan Ruang penelitian**



**Perbandingan Ruang perawatan mawar dan Ruang perawatan cempaka**

## **DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN**



**Wawancara berlangsung dengan Informan 1 di kelas Cempaka II B**



**Wawancara berlangsung dengan Informan 2 di kelas Cempaka III B**





**Menandatangani persetujuan menjadi informan**



**Wawancara berlangsung dengan informan 4 dikelas cempaka II A**



**Wawancara berlangsung dengan Informan 5 di kelas Cempaka II B**



**Wawancara yang berlangsung dengan Informan 7 di kelas cempaka IIIA**



**Wawancara yang berlangsung dengan Informan 8 dikelas IC**



**Bukti observasi di ruang dapur**